OBJETIVO DE LA REUNION:	**FECHA:**	**ACTA No.**
Realizar el seguimiento a las tareas prioritarias del CRUE, revisar pendientes urgentes y coordinar acciones operativas, técnicas y administrativas, con el fin de fortalecer la prestación del servicio y la articulación institucional, definir estrategias de promoción para la línea de salud mental.	12 mayo 2026	

LUGAR:	**HORA INICIO**	**HORA FINALIZACIÓN**
https://teams.microsoft.com/meet/23311890896971?p=ghpXUs3k1muCSoemvt	09:00 AM	10:23 a.m.

ORDEN DEL DÍA

1. Llamado a lista.
2. Desarrollo comité de seguimiento a tareas.
3. Cierre
4. Conclusiones
5. Compromisos

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista

Se realizó llamado a lista por parte de Alba Lucia Rincón, registrando asistencia de funcionarios y contratistas del equipo CRUE, incluyendo personal médico, técnico y administrativo. Durante la reunión se informó el reintegro laboral de una funcionaria que se encontraba incapacitada.

Lilia María Calderón Castro - Presente

Efraín Cárdenas Ortega- Presente

Alba Lucia Rincón Novoa - Presente

José Jainer Méndez Peña - Presente

Juan Carlos Cabezas Cabezas - (Posturno)

Sebastián López Rúa - Presente

Carolina Báquiro Arenas - (Capacitación en la Gobernación)

Betty Gaitán Caro – Permiso

Mery Yurley Pedraza Pardo – Presente

Magda Flor Riaño - Presente

Gina Paola Guzmán Martínez - Presente

Maritza Milena León Clavijo - Presente

Yumi Alejandra Barreto Segura - Presente

Jhon Alexander Morales - (Posturno)

Juan de Jesús Garzón Gómez - Presente

Mario Alberto Cañón - Presente

Julián Felipe Pérez Sarmiento - Presente

Kelly Johanna Aguirre – (Posturno)

Ever Fernando Ortega Torres - Presente

Andrés Felipe Rodríguez Sucre - Presente

Marco Nel Vargas. - Presente

Robinson Espinosa – No

Diana Patricia Bueno - Presente

Alexander Alférez Alayón - Presente

Jessel Tatiana Orjuela - Presente

Areli Johana Robles - Presente

José Octavio López- Presente

David Amortegui Bonilla - Presente

Angela Tatiana Martínez - Presente

Laura Mayerly Obando – Presente

Jenny Paola Peñuela Beleño – Presente

Henry Cubides González – Presente

Ivan Fernando Quecan- Presente

Carolina Otálora Garzón - Presente

Mayerly Garavito Martínez- Presente

1. Desarrollo del comité técnico seguimiento a tareas.

1.1 comportamiento y representación institucional.

La Dra. Lilia, socializó una situación presentada durante la inauguración de la Copa Gobernación, relacionada con comportamientos inadecuados atribuidos a funcionarios de la entidad.

Aspectos relevantes:

- El CRUE no participó activamente en las actividades sociales debido a carga laboral.
- Se enfatizó la importancia del comportamiento individual como representación institucional.
- Se indicó que las acciones individuales pueden afectar la imagen de toda la Gobernación y del CRUE.
- Se resaltó la necesidad de proteger el buen nombre institucional y actuar con responsabilidad en escenarios públicos.

1.2 Situaciones operativas y disponibilidad de personal

La Dra. Lilia, comenta la contingencia presentada el sábado reciente por ausencia de médico en la central

de urgencias.

Aspectos discutidos:

- Existían disponibilidades programadas en cronograma médico y técnico.
- Se recordó la importancia del trabajo colaborativo ante contingencias.
- Se indicó que las decisiones individuales afectan directamente la operación del equipo.
- Si en la central de urgencias falta personal, todos los días hay dos personas más médico y técnico 2335, que pueden apoyar una emergencia o una contingencia.

Lineamientos reiterados:

- Mantener apoyo permanente entre equipos.
- Priorizar la continuidad operativa.
- Gestionar contingencias de forma articulada.
- Las decisiones que tomemos afectan a los demás.
- Debemos de proteger la Institucionalidad.

Adicionalmente, se señala que algunos hospitales han manifestado percepciones de insuficiente apoyo por parte del CRUE, lo cual no necesariamente corresponde a la realidad operativa, sino a la forma en que se están comunicando las actuaciones y decisiones.

- Existen oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:
    - Comunicación con las instituciones de salud.
    - Claridad en la información suministrada.
    - Gestión de expectativas frente a la capacidad de respuesta.

Se advierte que la falta de una comunicación efectiva puede generar inconformidades, aumento en la demanda de solicitudes y percepciones negativas del servicio.

1.3 Comunicación institucional con hospitales y usuarios

Se realizó análisis sobre observaciones manifestadas por instituciones hospitalarias respecto al apoyo brindado por el CRUE en procesos de referencia y contra referencia.

Principales hallazgos:

- Algunos hospitales perciben disminución en el acompañamiento operativo durante los últimos meses, sobre todo el tema de remisión de urgencias.
- El resto no nos compete, pero los apoyamos.

Las causas para que los hospitales manifiesten que el CRUE no los apoya es por la problemática que se relaciona con:

- Sobreocupación hospitalaria.

- Falta de respuesta de EPS.
- Alta demanda de remisiones.
- Limitaciones del sistema.
- Multifactorial.

Aspectos críticos identificados:

- La forma de comunicación genera percepción negativa aun cuando técnicamente los procesos se estén realizando correctamente.
- Algunas respuestas son interpretadas como falta de apoyo.

Recomendaciones institucionales:

- Mejorar habilidades de comunicación.
- Mantener lenguaje empático y colaborativo.
- Evitar expresiones cortantes o confrontativas.
- Reforzar acompañamiento a hospitales durante procesos críticos.

Los participantes manifestaron diversas observaciones, entre ellas:

- Dificultades en la regulación de pacientes, especialmente en la asignación de códigos y priorización.
- Existencia de múltiples factores que inciden en la atención, tales como:
  - Complejidad de los casos clínicos.
  - Disponibilidad de servicios hospitalarios.
  - Procesos de articulación interinstitucional.

Se resalta la necesidad de fortalecer la coordinación y la aplicación de criterios unificados en la toma de decisiones.

1.4 Manejo de incidentes y cumplimiento de instrucciones operativas

Se expuso un caso de accidente múltiple ocurrido en vía Tocancipá, con varios lesionados y 3 víctimas fatales.

Situación presentada:

- El CRUE indicó traslado inmediato de un paciente crítico, múltiples heridas, requería traslado hacia una institución de mayor complejidad.
- Uno de los vehículos requirió extracción.
- La maquina de bomberos muy grande no logra pasar el trancón.
- La ambulancia no siguió la instrucción impartida.

- El paciente fue trasladado al hospital Tocancipa, ingreso y posteriormente falleció.

Reflexiones derivadas:

- La no adherencia a lineamientos operativos puede comprometer la atención del paciente.
- El CRUE dejó evidencia documental de las instrucciones impartidas.
- Debemos de seguir las instrucciones, tomar decisiones en conjunto, para que las cosas salgan bien.

La funcionaria Alejandra Barreto pide la palabra, manifiesta la preocupación por los turnos a última hora, tanto así que las 3 personas que están en Consola no es suficiente, se requiere un apoyo idóneo principal en las horas de la tarde, todos tenemos nuestras funciones establecidas, pero no se da abasto con las llamadas, esto puede ser el sentir de que los hospitales comenten que el CRUE no responde a tiempo.

Muy poco sale en remisión la mayoría de lo que sale son traslados primarios y muchas veces no se les da código porque es UCI coronaria, es un paciente que corre alto riesgo en el traslado, hay muchos factores que se deberían de mejorar en consola, no se sale ni se entrega el turno resuelto, el turno no está siendo eficiente, con la cantidad de personas que están no es lo suficiente para responder todas las solicitudes que llegan en las tardes.

La Dra. Lilia pregunta que, si hay alguna otra observación al respecto, nadie comenta nada, sin embargo, la Dra. Lilia indica que el tema requiere análisis profundo, evaluar soluciones con enfoque costo-beneficio de las acciones que se hagan, el recurso es escaso, se requiere una revisión.

2. Seguimiento a Tareas

2.1 Estrategia de fortalecimiento en salud mental

El equipo de psicología (El Dr. Felipe Sucre y la Dra. Mayerly Garavito) presentan una propuesta orientada a incrementar la visibilidad y el impacto de las acciones en salud mental, mediante:

1. Elaboración de piezas gráficas y videos promocionales.
2. Articulación con el área de telemática/comunicaciones.
3. Participación en emisoras municipales durante asistencias técnicas.
4. Uso de espacios radiales para socializar servicios del CRUE.
5. Participación en podcast y estrategias comunicativas del Ministerio de Salud y Gobernación.
6. Promoción en emisora El Dorado.
7. Código dorado a nivel nacional y departamental promocionan la línea 123 y 106.

El objetivo es incrementar visibilidad del CRUE y fortalecer el acceso a servicios de salud mental en el departamento.

La Dra. Lilia les solicita que la propuesta se la hagan llegar por escrito, dado que ella debe de revisarla, después enviarla a Participación social para que ellos le den forma y hagan los contactos, no podeos hacerlo autónomamente, después pasa a revisión de la Secretaria para el aval.

2.2 Seguimiento a procesos contractuales (ambulancias) Julián Felipe Pérez

Se revisa el estado del proceso contractual relacionado con la adquisición y operación de ambulancias,

identificando:

Del Proyecto de Ambulancias:

- Se acogieron a los cambios del fin de semana.
- La MGA y todo el proyecto está ajustado.
- Se cambió una 4x2 a una 4x4 se cambió el presupuesto, las certificaciones, con los nuevos valores.
- Necesidad de validación y firma de documentos pendientes por parte de la Secretaria para radicar ese proyecto.
- Coordinación con la Secretaría para la certificación y formalización del proceso.
- Se indica que algunos documentos requieren revisión y firma para enviarlos al Director de la DAF.
- De las 4x4 el proceso va avanzando.

La Dra. Lilia manifiesta que la entrega de ambulancias se tiene para la fecha del 25 al 28 de mayo, al CRUE lo que le corresponde es la articulación con la oficina de Participación, la entrega la hará el Gobernador a puerta cerrada.

La Dra. Lilia le comenta a Julián que por que los entes de control están solicitando a los hospitales las liquidaciones de los contratos del año 2025 y la respuesta que das y que es válida es que está en revisión jurídica por la Dirección, con base en esto reenvié los correos a nuestro abogado para que adelante la liquidación para antes del 20 de mayo, teniendo un plazo de 10 días.

Julián manifiesta que se debe de coordinar un espacio con Robinson el abogado, dado que los papeles ya están, las actas ya están, para revisar por si hay que ajustar algo, para poderlas radicar en el 6 piso y dejar ese tema cerrado.

La Dra. Lilia manifiesta a Alba que se comunique con Robinson para darle una instrucción.

2.3 Tema Calidad - Auditoría de procesos

La Dra. Lilia le da la palabra a Gina para el tema de la auditoria de control interno que está por llegar, todo lo que con lleva sobre el tema.

Gina manifiesta que hablo con Pilar y que ellos ya iniciaron la auditoria desde la Gobernación, no han confirmado visitas a alguna de las sedes o dirección, hay que estar atentos a cualquier solicitud que ellos nos hagan ya sea documental, o lo que no vayan pidiendo.

Se informa sobre el desarrollo de auditorías internas, en las cuales:

- Se están revisando los procedimientos relacionados con atención de emergencias, referencia y contrarreferencia.
    - Procesos de actualización de los dos procedimientos las personas de consolas deben de revisar y responder al correo si están o no de acuerdo sustentando su respuesta y que observaciones se tienen al respecto, se da plazo de acá al miércoles para el aval.
- Se solicita a los equipos garantizar:

- Registro adecuado de la información.
- Evidencias documentales completas.
- Cumplimiento de los lineamientos establecidos.

Gina manifiesta que todos los riesgos del 2025 ya se solcito el cierre de los mismos, sin embargo, a la fecha no han sido cerrados.

Gina indica que Carolina va hacer la revisión de todos los panes de mejora y planes de acción que se venían realizando de las visitas de la Supersalud y Ministerio, sin embargo, están a la espera de que Alejandra les envíe una información que le solicitaron.

Alejandra interviene y manifiesta que antes de que se fuera a su licencia ella entrego los planes que habían (uno de SEM de supersalud, ministerio), no sé qué siguió pasando con esos planes.

La Dra. Lilia manifiesta que se le paso a Carolina por medio de Albita, la entrega que realizo Alejandra, la Dra. le solicita a Alejandra que responda el correo a Carolina el cual fue enviado el 8 de mayo con lo que tenga, sin embargo, hay que hacer una reunión.

La Dra. Magda solicita que le envíen una copia del plan de acción de SEM, para dejarlo como documentación en la carpeta que tienen que armar con los compañeros Soacha, Funza, Mosquera y Chía, a lo cual la Dra. Lilia manifiesta que sí y Alejandra comenta que ya le va a enviar el último avance de lo que tiene.

Gina pregunta a la Dra. Lilia, que si es posible revisar en los entregables de la Dra. Claudia si hay algo de la supersalud de SEM, la entrega de la Dra. Claudia la recibió Magda, quien indica que la Dra. entrego de forma parcial, no hubo entrega formal de todos los procesos por parte de la Dra. Claudia, no hay acta porque ella realizo entrega a la Secretaria.

La Dra. Lilia, solicita a alba tener comunicación con la Dra. Claudia, para saber si es posible que ella envíe lo que tenga.

Gina interviene para mencionar que en un mes ella sale a vacaciones durante un mes, hay varios reportes que se deben de pasar (matriz de comunicaciones, revisión de desempeño), dado que ella vuelve hasta el 8 de julio, le pide a la Dra. Lilia para que revise quien va hacer la persona que le va a recibir durante sus vacaciones, para hacer la entrega oportuna de todo, las asistencias técnicas ya se empiezan esta semana para cumplir la meta.

La Dra. Lilia manifiesta que lo de Calidad si debe de entregárselo a Carolina Otálora, dado que es el par de ella, adelantar lo más que se pueda, para que a carolina no le quede tan pesado el proceso.

Gina manifiesta que en el Centro de Reserva hay dos tareas importantes:

1. Hay muchas cosas en bodega que hay en el piso, se requiere un orden.
2. Se va a revisar el inventario que ella envío, se requiere montar el instructivo como documento.
3. Jornada para organización de la bodega.

Alejandra manifiesta que con David y con Betty se requiere de dos días para organizar el inventario según matriz que la Dra. Lilia envió, para realizar alternamente una auditoria de las cajas.

Lo del orden en el centro de reserva Alejandra manifiesta que es difícil, dado que los fines de semana están entrando y saliendo cosas pesadas que realmente desde un principio no se podía hacer cargo.

Gina recomienda que por favor tengan en cuenta el tema de la temperatura, se va a empezar hacer el seguimiento semanal, ya hay plan de mejoramiento, se han realizado dos inducciones de la toma de temperatura, en el momento que nos llegue la auditoria no puede haber faltas de diligenciamiento del

mismo.

La Dra. Lilia, manifiesta que el último punto que vamos a tocar es el de la concertación de objetivos de las personas provisionales que es urgente, con José Jainer hacen la programación para una vez terminado el comité dan paso a que los provisionales tengan reunión por medio de un link y se concerten los objetivos, dado que hay plazo hasta el 15 de mayo y deben de ser firmados los formatos por la Dra. Lilia.

- Magda 10:30am
- Maritza 11:00am
- Gina 11:30 am
- Alejandra 11:45am
- Jhon Morales 12m
- Carolina 12:20pm
- Mario 12:30pm
- Mery 12:40pm

Se dio por finalizada la reunión siendo aproximadamente la 10:23 a.m.

Se da por finalizada la reunión, solicitando que el Dr. Robinson se comunique con la Dra. Lilia lo más urgente, ya en cinco minutos arrancan las reuniones para la concertación de objetivos.

CONCLUSIONES

- Se reiteró la importancia del trabajo en equipo y la corresponsabilidad institucional.
- La comunicación efectiva fue identificada como un aspecto prioritario de mejora.
- Se reconoció la alta carga operativa de la central de urgencias.
- Se acordó fortalecer estrategias de promoción de salud mental y posicionamiento institucional del CRUE.
- Se enfatizó el cumplimiento de protocolos y la coordinación en la atención de emergencias.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

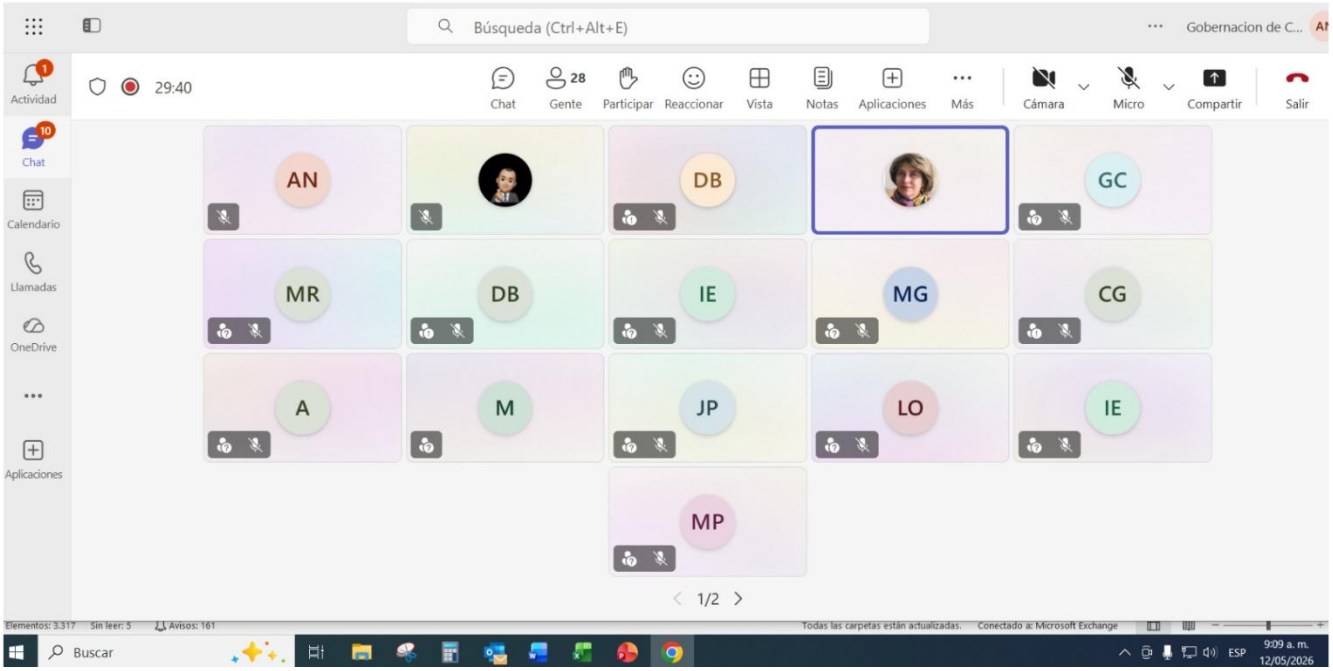
COMPROMISOS		
• Fortalecer la comunicación con hospitales y actores del sistema	Equipo CRUE	Enfocado en claridad y oportunidad
• Implementar estrategia de difusión en salud mental	Equipo CRUE	Incluye emisoras y piezas comunicativas
• Revisar necesidades de apoyo operativo y distribución de personal	Equipo CRUE	Operación en Consola
• Finalizar revisión y firma de documentos contractuales	Área administrativa	Coordinación con Secretaría
• Ajustar procedimientos según auditoría	Equipo técnico	Antes de cierre del proceso
• Mejorar trazabilidad en la regulación de pacientes	Equipo operativo	Aplicación de criterios unificados
• Se requiere montar el instructivo como documento	Betty Gaitán C.	David Amórtegui y Alejandra

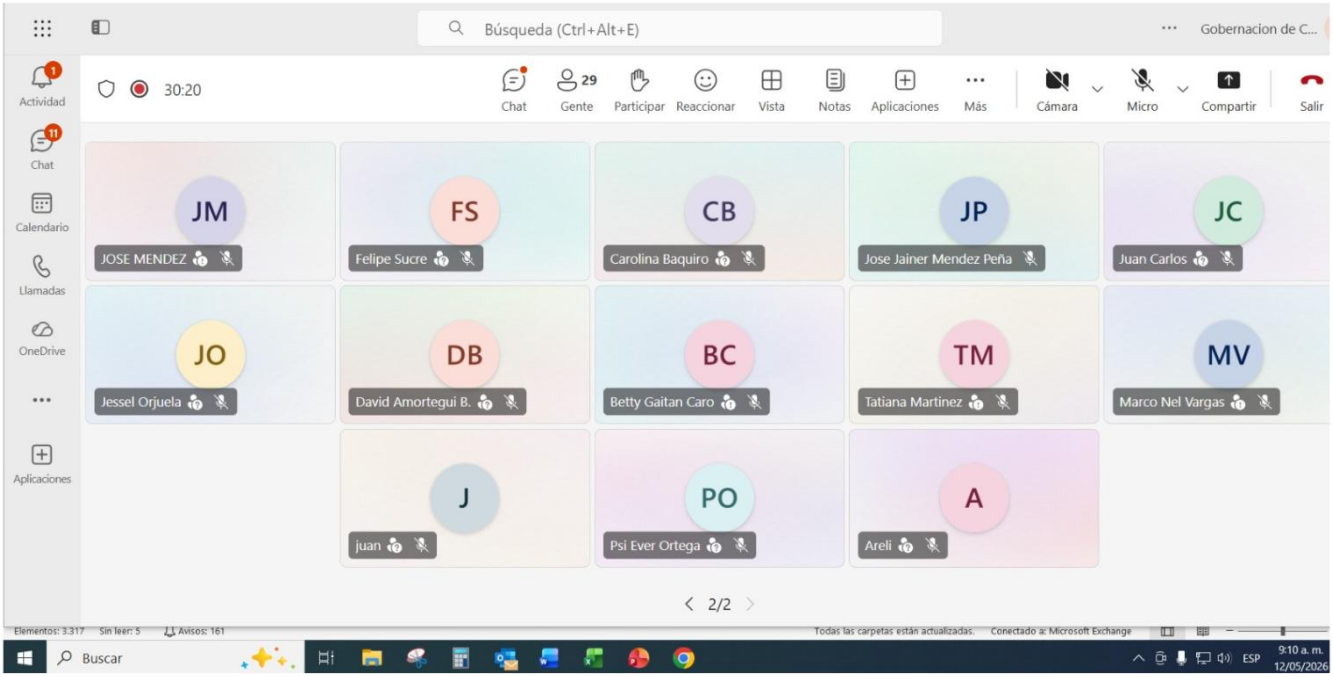
COMPROMISOS

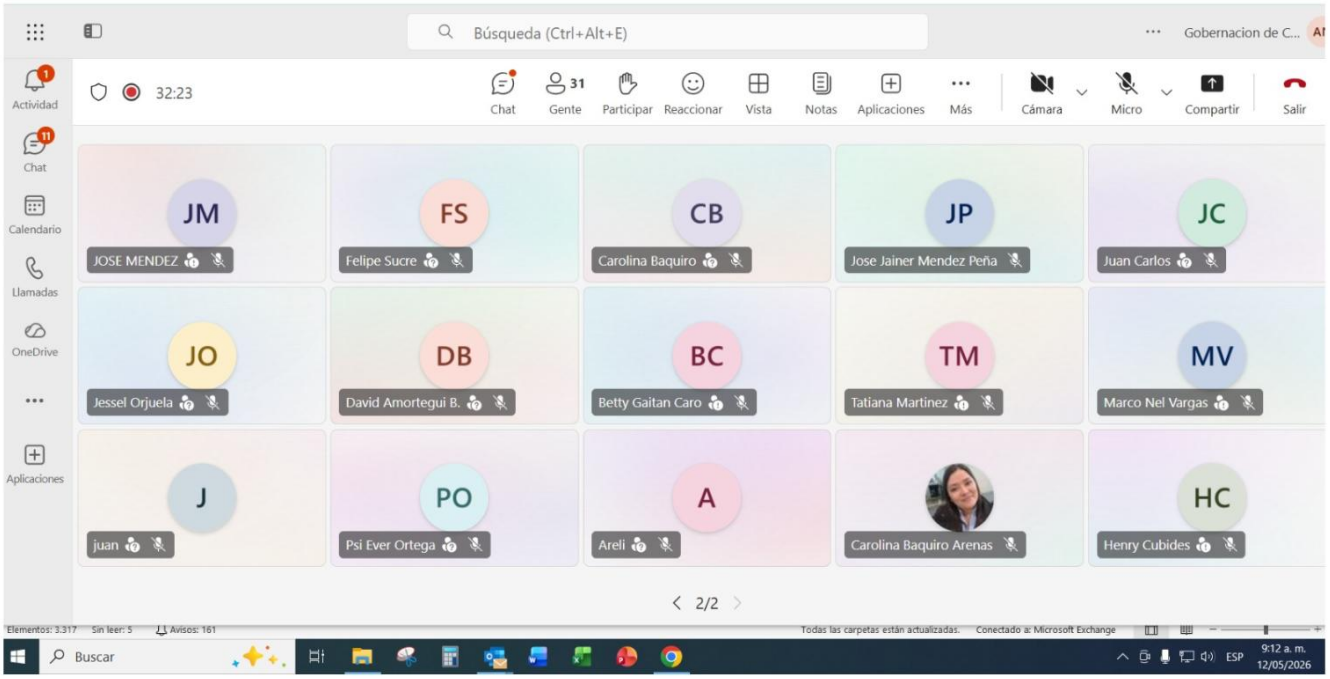
ASISTENTES:

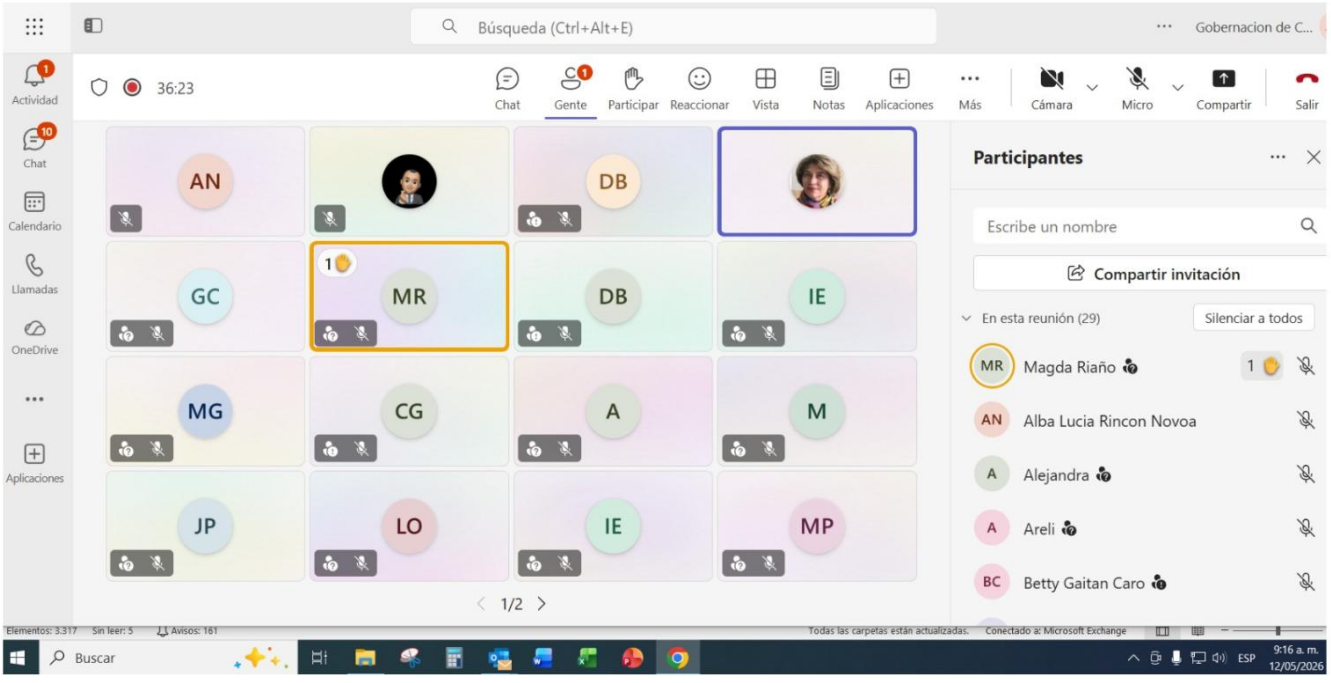
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Lilia María Calderón Castro	Directora Operativo	CRUE	Reunión virtual
Claudia Paulina Arévalo Lara	Profesional Especializado	CRUE	Reunión virtual
Magda Flor Riaño	Profesional Especializado	CRUE	Reunión virtual
Efraín Cárdenas Ortega	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Alba Lucia Rincón Novoa	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
José Jainer Méndez Peña	Profesional Especializado	CRUE	Reunión virtual
Juan Carlos Cabezas Cabezas	Técnico Operativo	CRUE	**Posturno**
Sebastián López Rúa	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Carolina Báquiro Arenas	Auxiliar Administrativo	CRUE	Reunión virtual
Mery Yurley Pedraza Pardo	Profesional Especializado	CRUE	**Incapacidad**
Jhon Alexander Morales	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Gina Paola Guzmán Martínez	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Maritza Milena León Clavijo	Profesional Universitario	CRUE	Reunión virtual
Yumi Alejandra Barreto Segura	Técnico Operativo	CRUE	Reunión virtual
Betty Gaitan Caro	Secretaria Ejecutiva	CRUE	Reunión virtual
Mario Alberto Cañón	Conductor	CRUE	Reunión virtual
Juan de Jesús Garzón Gómez	Conductor	CRUE	Reunión virtual
Diana Patricia Bueno	Medico Regulador	CRUE	Reunión virtual
Kelly Johanna Aguirre	Medico Regulador	CRUE	**Posturno**
Alexander Alférez Alayón	Medico Regulador	CRUE	Reunión virtual
Andrés Felipe Rodríguez Sucre	psicólogo	CRUE	Reunión virtual

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Ever Fernando Ortega Torres	psicólogo	CRUE	Reunión virtual
David Amórtegui Bonilla	Auxiliar Administrativo	CRUE	Reunión virtual
Jessel Tatiana Orjuela	APH	CRUE	Reunión virtual
Areli Johana Robles	APH	CRUE	Reunión virtual
Julián Felipe Pérez Sarmiento	Economista	CRUE	Reunión virtual
Marco Nel Vargas	Economista	CRUE	Reunión virtual
Ángela Tatiana Martínez	Psicóloga	CRUE	Reunión virtual
Kelly Mayerly Garavito Martínez	APH	CRUE	Reunión virtual
Ivan Fernado Quecan Escobar	Técnico Sistemas	CRUE	Reunión virtual
Robinson Espinosa	Abogado	CRUE	Reunión virtual
José Octavio López Gallego	Médico	CRUE	**Capacitación**
Laura Mayerly Obando Castillo	Aux de Enfermería	CRUE	Reunión virtual
Jenny Paola Peñuela Beleño	Aux de Enfermería	CRUE	Reunión virtual
Carolina Otálora Garzón	Ingeniera Industrial	CRUE	Reunión virtual
Henry Cubides González	Ingeniero sistemas	CRUE	Reunión virtual


Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Gobernacion de C...
29:40
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Notas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Actividad
Chat
Calendario
Llamadas
OneDrive
Aplicaciones
AN
DB
GC
MR
DB
IE
MG
CG
A
M
JP
LO
IE
MP
1/2
Buscar
ESP
9:09 a. m.
12/05/2026


Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Gobernacion de C...
30:20
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Notas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Actividad
Chat
Calendario
Llamadas
OneDrive
Aplicaciones
JM
JOSE MENDEZ
FS
Felipe Sucre
CB
Carolina Baquiro
JP
Jose Jainer Mendez Peña
JC
Juan Carlos
JO
Jessel Orjuela
DB
David Amortegui B.
BC
Betty Gaitan Caro
TM
Tatiana Martinez
MV
Marco Nel Vargas
J
juan
PO
Psi Ever Ortega
A
Areli
2/2
Buscar
ESP
9:10 a. m.
12/05/2026


Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Gobernacion de C...
32:23
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Notas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Actividad
Chat
Calendario
Llamadas
OneDrive
Aplicaciones
JM
JOSE MENDEZ
FS
Felipe Sucre
CB
Carolina Baquiro
JP
Jose Jainer Mendez Peña
JC
Juan Carlos
JO
Jessel Orjuela
DB
David Amortegui B.
BC
Betty Gaitan Caro
TM
Tatiana Martinez
MV
Marco Nel Vargas
J
juan
PO
Psi Ever Ortega
A
Areli
Carolina Baquiro Arenas
HC
Henry Cubides
2/2
Buscar
ESP
9:12 a. m.
12/05/2026


Búsqueda (Ctrl+Alt+E)
Gobernacion de C...
36:23
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Notas
Aplicaciones
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Actividad
Chat
Calendario
Llamadas
OneDrive
Aplicaciones
AN
DB
GC
MR
DB
IE
MG
CG
A
M
JP
LO
IE
MP
1/2
Participantes
Escribe un nombre
Compartir invitación
En esta reunión (29)
Silenciar a todos
Magda Riaño
Alba Lucia Rincon Novoa
Alejandra
Areli
Betty Gaitan Caro
Buscar
ESP
9:16 a. m.
12/05/2026